

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN GOOD GOVERNANCE PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA KENDARI

Adrian Tawai¹, Muhammad Amir², Almaidah³

^{1,2,3} Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo

Correspondent author: adriantawai@uho.ac.id

Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

This study aims to describe how good governance is implemented in order to improve the quality of public services at the Kendari City Regional Revenue Agency. This study used a qualitative descriptive research type with six informants. Data collection techniques start from direct observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation and conclusion and verification. The results of the study show that transparency has not been implemented properly, where the requirements for service are only found at the front office and there are no billboards or information boards so that people often ask questions about these requirements. However, from the dimension of responsiveness related to the ability to respond, it is said to be good in providing services, it is said to be fast and to act fairly by serving the community according to the queue number obtained. Meanwhile, from the indicators of effectiveness and efficiency, employees are disciplined in providing services and following service procedures. Meanwhile, from the accountability dimension, employees are responsible by reprimanding and directing staff if negligence occurs.

Keywords: Accountability; good governance; public service; transparency

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bagaimana penerapan good governance dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan informan sebanyak enam orang. Teknik pengumpulan data mulai dari observasi langsung, wawancara, serta dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi belum diterapkan dengan baik, dimana pada persyaratan dalam pelayanan hanya terdapat di front office dan belum terdapat balihho atau papan informasi sehingga seringkali masyarakat selalu bertanya kembali tentang persyaratan tersebut. Namun, dari dimensi daya tanggap terkait kemampuan merespon dikatakan baik dalam memberikan pelayanan dikatakan sudah cepat serta berlaku adil dengan cara melayani masyarakat sesuai nomor antrian yang diperoleh. Sedangkan dari indikator efektivitas dan efisiensi pegawai sudah disiplin dalam memberikan pelayanan dan mengikuti prosedur pelayanan. Sementara dari dimensi akuntabilitas pegawai bertanggungjawab dengan cara menegur dan mengarahkan staf jika terjadi kelalaian.

Keywords: Akuntabilitas; good governance; pelayanan publik; transparansi

PENDAHULUAN

Pertumbuhan era global pada saat ini telah mendorong masyarakat untuk menuntut adanya standar kinerja yang lebih tinggi, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Pelayanan terbaik yang memenuhi persyaratan standar kualitas pelayanan disebut sebagai pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima. Untuk memberikan reputasi dan citra positif bagi organisasi, pelayanan prima harus diterapkan. Komponen penting dari program reformasi adalah tata pemerintahan yang baik, yang meliputi profesionalisme, transparansi, pelayanan pelanggan yang baik atau pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efektivitas dan efisiensi, serta supremasi hukum dan visi strategis (Sinambela, 2006).

Thoha dalam (Bakti, Ode, & Elwan, 2018), Istilah “*Governance*” menunjukkan suatu proses di mana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, dan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, bahwa kemampuan suatu negara mencapai tujuan negara sangat tergantung pada kualitas tata pemerintahan di mana pemerintah melakukan interaksi dengan sektor swasta dan masyarakat. (Bakti et al., 2018)

Penerapan *good governance* harus dilaksanakan untuk membangun sistem politik pemerintahan yang mengedepankan kepentingan rakyat sesuai dengan cita-cita demokrasi yang luas dan kebanyakan masyarakat setuju bahwa ini mutlak diperlukan. Dalam hal otonomi daerah khususnya di Indonesia, penyelenggaraan *good governance* sangat urgenitas dalam rangka mewujudkan pemerintahan daerah yang mandiri, efektif, dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal ini juga didukung dengan disahkannya undang-undang tentang pemerintahan daerah yang memberikan peluang yang sangat baik bagi terselenggaranya prinsip desentralisasi dalam rangka menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Ismayanti, 2021).

Menurut Dwiyanto (dalam Elwan, 2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif,

sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019). Bagaimana dengan Indonesia dalam memahami dan menerapkan strateginya pada pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?

Pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat dan tidak mengalami kemajuan, yang berdampak sangat luas terhadap aspek ekonomi, politik, sosial, budaya, dan aspek kehidupan lainnya. Oleh karena itu, pelayanan publik semakin penting sebagai isu strategis di dunia saat ini untuk mencapai tujuan organisasi yang baik, perlu untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* untuk keadaan sektor publik saat ini. Tujuan tersebut harus didukung oleh sumber daya aparatur publik, khususnya pemberi layanan yang menunjukkan sifat dan nilai *good governance* (Ismayanti, 2021).

Pelayanan publik merupakan titik awal yang penting bagi terciptanya penerapan *good governance* di Indonesia. Karena beberapa alasan pertama, pelayanan publik secara historis merupakan ruang interaksi antara negara yang diwakili oleh pemerintah dan organisasi non-pemerintah. Tingkat dukungan rakyat yang tinggi terhadap kerja birokrasi akan didorong oleh keberhasilan pelayanan publik. Kedua, lebih mudah untuk menjelaskan berbagai aspek *good governance* dalam konteks pelayanan publik. Ketiga, pelayanan publik melibatkan semua aspek pemerintahan, termasuk sistem politik, masyarakat umum, dan kekuatan pasar. Dengan demikian, kinerja birokrasi yang efektif dimulai dengan pelayanan publik (Shandy, 2017).

Cerita negatif tentang pelayanan publik yang diberikan, baik di tingkat nasional maupun lokal tampak ironis. Sampai saat ini, kualitas pelayanan publik sebagai hasil desentralisasi pemerintahan tampaknya masih jauh di bawah harapan. Namun hal tersebut, tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak maksimal. Di sisi lain dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah sangat rendah. Bahkan, masyarakat telah rela merelakan sebagian kekayaannya dengan membayar berbagai pungutan, termasuk pajak dan retribusi lainnya. Rakyat tentu ingin benar-benar puas dengan layanan yang mereka terima dari pemerintah (Abarca, 2021).

Dengan kondisi di atas, maka perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan agar pelayanan publik yang prima dapat terwujud. Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah, dan harus dilaksanakan seefektif mungkin oleh pejabat publik. Penerapan *good governance* di Badan

Pendapatan Daerah Kota Kendari yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, merupakan salah satu inisiatif pemerintah.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif didasarkan pada filosofi postpositivisme atau interpretif, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai alat utamanya, data yang diperoleh biasanya bersifat kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif adalah untuk memahami sebuah makna (Sugiyono, 2022). Informan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas enam orang, yaitu empat orang pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari dan 2 orang masyarakat yang pernah melakukan pelayanan atau sedang melakukan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari dengan catatan kritisnya mereka yang memahami dan mempunyai pengalaman sehingga tepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti terkait penerapan *good governance* dalam meningkatkan pelayanan prima. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Selanjutnya penulis menggunakan teknik analisis data model analisis interaktif dari Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam jurnal (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022) dengan kutipan berikut:

The data analysis technique used refers to the interactive analysis model from Miles, Huberman & Saldaña (Milles et al., 2014), which was quoted from the journal (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022), namely The data is analyzed using several steps, namely analyzing the data with three steps: data condensation, presenting data (data display), and drawing conclusions or verification (conclusion drawing and verification). Data condensation refers to the process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and transforming data.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, fokus studi, penyederhanaan, ringkasan dan transformasi data untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *good governance* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan *Good governance* Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari

1. Transparansi

Transparansi atau keterbukaan adalah pemberian informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan guna terwujudnya penyelenggaraan *good governance* atau pemerintahan yang baik. Keterbukaan informasi

penyelenggara pemerintahan memberikan pengaruh yang baik bagi masyarakat. Transparansi atau keterbukaan di bangun atas dasar pemberian informasi secara terbuka yang jelas dan nyata, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus dapat memadai agar dapat dimengerti dan di pantau oleh masyarakat. Transparansi tersebut dijelaskan tentang bagaimana masyarakat dapat mengakses informasi seluas-luasnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* terkait transparansi belum diterapkan dengan baik. Dimana terdapat persyaratan dalam pelayanan yang hanya terdapat di *front office* belum terdapat baliho atau papan informasi sehingga seringkali masyarakat selalu bertanya kembali tentang persyaratan tersebut. Pegawai juga sudah memberikan kejelasan waktu penyelesaian sesuai dengan SOP di Kantor Bapenda Kota Kendari akan tetapi sering terjadi penundaan oleh staf biasanya karena berkas yang tercecer oleh karena itu yang tadinya SOP hanya 3 hari jadi 4 hari atau lebih.

2. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan pertanggung jawaban dari sisi penyedia pelayanan. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat, daya tanggap pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan pelayanan yang menjadi tuntutan seluruh rakyat dalam suatu negara. Dalam hal ini daya tanggap merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan, sikap dan komunikasi dari pegawai Kantor Bapenda merupakan hal yang memberikan kesan pada penerima layanan, sikap yang baik, ramah dan sopan dari petugas akan membuat masyarakat merasa nyaman dan akan diterima dengan baik oleh pegawai.

Indikator ini mencakup sikap yang baik, ramah dan sopan komunikasi yang baik dari penyedia layanan, sikap dan komunikasi pegawai Kantor Bapenda Kota Kendari. Kemudian kecepatan dan ketetapan melayani adalah melihat sejauh mana tingkat kecepatan dan ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pada Kantor Bapenda Kota Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* mengenai daya tanggap, kemampuan merespon dikatakan baik dimana pegawai memberikan pelayanan yang ramah dan selalu menyapa masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan dalam memberikan pelayanan dikatakan sudah cepat dimana pegawai dengan cepat merespon

dan melayani masyarakat akan tetapi dalam pengurusan berkas terkadang kurang cepat karena banyaknya wajib pajak.

3. Berkeadilan

Berkeadilan menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan semua orang berhak memiliki kesempatan yang sama mendapatkan perlakuan yang adil untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera. Konsep keadilan sangat penting untuk diterapkan dalam hal pelayanan dilihat dari kondisi sekarang bahwasanya keadilan di negara kita itu sangatlah tidak adil. Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang sama bagi laki-laki dan perempuan dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas hidup mereka. Tujuan berkeadilan adalah untuk memastikan bahwa kepentingan pihak-pihak tanpa perbedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan.

Indikator berkeadilan mengenai pelayanan yang adil agar pelayanan prima dapat terwujud. Pegawai kantor Bapenda Kota Kendari memproses sesuai nomor antrian yang diperoleh masyarakat. dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Bapenda Kota Kendari memberikan pelayanan yang adil tanpa ada dispesialkan serta memberikan data yang dibutuhkan masyarakat sesuai data yang ada. Meskipun, terkadang ada sedikit masalah dimana ada masyarakat yang tidak mengambil nomor antrian tetapi tetap di layani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* mengenai berkeadilan dalam memberikan pelayanan. Pegawai kantor Bapenda Kota Kendari sudah berlaku adil dalam pelayanan dengan cara melayani masyarakat sesuai nomor antrian yang diperoleh masyarakat tersebut tetapi pernah terjadi ada masyarakat yang tidak mengambil nomor antrian tetapi tetap di layani.

4. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisien merupakan penyelenggara Negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang dikehendaki dengan menggunakan sumber daya secara maksimal agar mampu berkompetisi secara sehat dalam persaingan dunia. Secara singkat efektivitas dan efisien disini menunjukkan bagaimana pegawai mampu memberikan pelayanan yang mudah dan disiplin serta mampu menjalankan visi-misi dalam memberikan pelayanan.

Dalam pemerintahan *good governance* perlu mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan karena terselenggaranya kegiatan instansi publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab merupakan salah satu untuk mengetahui bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai dan mampu menjalankan visi-misi dan memberikan pelayanan yang mudah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* mengenai efektivitas dan efisiensi,

pegawai kantor Bapenda Kota Kendari sudah disiplin dalam memberikan pelayanan karena pegawai tepat waktu melayani pada saat sesudah jam istirahat dan pegawai Kantor Bapenda Kota Kendari harus mampu menjalankan visi-misi dengan cara meningkatkan potensi terutama dalam meningkatkan pelayanan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban. Secara singkat akuntabilitas disini menunjukkan pada tanggung jawab pada kelalaian, profesionalisme serta menjalankan prosedur dan mekanisme dalam melayani masyarakat. Akuntabilitas dimasukkan dalam sebagai salah satu indikator *good governance* karena akuntabilitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas yang rendah jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi publik. organisasi yang memiliki tanggung jawab yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang buruk pula.

Penerapan akuntabilitas akan mendorong setiap pegawai pemerintah untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan cara yang terbaik bagi keberhasilan penyelenggara pemerintahan untuk memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban karena akuntabilitas itu sendiri merupakan memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik. Hasil penelitian terkait penerapan *good governance* mengenai akuntabilitas bahwa pegawai kantor Bapenda Kota Kendari bertanggung jawab dengan cara menegur dan mengarahkan staf jika ada kelalaian tetapi staf pada kantor Bapenda Kota Kendari tetap mengulangi kelalaian tersebut dan mengenai prosedur atau mekanisme dalam pelayanan pegawai menerapkan prosedur atau mekanisme sesuai SOP yang ada agar tidak terjadi kesalahan dan memberikan prosedur atau mekanisme yang mudah kepada masyarakat.

B. Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari

1. Kemampuan

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan hubungan dengan masyarakat sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar sebuah organisasi. Kemampuan adalah pengetahuan dan

keterampilan yang dimiliki oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi publik tercapai dengan optimal. Seorang pegawai organisasi publik yang profesional akan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mengenai soft skills maupun hard skills pekerjaan di organisasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* mengenai kemampuan, pegawai pada Kantor Bapenda Kota Kendari mengikuti prosedur dan semaksimal mungkin tetapi terdapat beberapa pegawai masih kurang dalam berkomunikasi dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat kurang mengerti.

2. Sikap

Sikap adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan, yang meliputi sikap yang ramah, sopan, hormat, positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai beberapa contoh sikap tersebut mencerminkan rasa senang atau tidak senang masyarakat terhadap pelayanan. Sikap terkait dengan perilaku atau perangai yang ditampilkan oleh pegawai organisasi publik ketika sedang melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi publik. Pegawai organisasi publik harus bersikap dan berperilaku yang baik dalam membangun hubungan jangka panjang dengan stakeholders organisasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* mengenai sikap, dalam memberikan pelayanan pegawai pada Kantor Bapenda Kota Kendari bersikap baik agar masyarakat taat membayar pajak, sikap baik ditunjukkan dengan cara selalu tersenyum dan ramah kepada masyarakat.

3. Penampilan

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain contohnya sopan, rapi dan bersih. Dalam memberikan pelayanan penampilan seseorang yang bekerja pada organisasi publik maupun swasta harus mengikuti prosedur maupun standar penampilan tempat seseorang tersebut bekerja agar terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penampilan terkait dengan penampilan fisik maupun nonfisik dari pegawai organisasi publik. Seorang pegawai organisasi publik yang profesional harus mampu berpenampilan menarik, baik secara fisik maupun nonfisik, sehingga ia mampu menjadi "magnet" dalam membangun hubungan jangka panjang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa penerapan *good governance* mengenai penampilan, pegawai pada Kantor Bapenda Kota Kendari memberikan penampilan baik contohnya penampilan yang rapi, sopan, bersih dan menggunakan id card sehingga memberikan respon positif dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan pegawai tetap maupun tidak tetap menggunakan baju dinas, id card dan bersepatu baik di kantor

maupun di lapangan tetapi terkadang pegawai pada saat di lapangan tidak menggunakan sepatu.

4. Perhatian

Perhatian adalah kepedulian penuh kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan masyarakat pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat, mengamati dan menghargai perilaku para masyarakat, dan mencurahkan perhatian penuh kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* mengenai perhatian, pegawai pada Kantor Bapenda Kota Kendari memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk kelancaran dalam pelayanan agar berjalan dengan baik serta mendengarkan kritik dan saran untuk membangun kerja sama antara pegawai dan masyarakat serta sebagai evaluasi bagi pegawai.

5. Tindakan

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang meliputi memberikan tindakan atau respon cepat jika ada keluhan masyarakat, mencatat kebutuhan para pengguna pelayanan, menegaskan kembali kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan, mewujudkan kebutuhan masyarakat, dan menyatakan terima kasih. Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang dilakukan oleh pegawai organisasi publik sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai dilaksanakan dengan filosofi pelayanan prima yang berdasarkan nilai-nilai keorganisasian organisasi publik. Sehingga tindakan pegawai mencerminkan organisasi publik tempatnya bekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* mengenai tindakan, pegawai pada Kantor Bapenda Kota Kendari berusaha meningkatkan dalam pemberian tindakan dan respon cepat jika ada keluhan masyarakat tetapi pada mewujudkan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan terutama bagian pemberkasan biasa terjadi penundaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebaga berikut:

1. Penerapan *good governance* dalam meningkatkan pelayanan prima pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari dapat disimpulkan bahwa: *pertama*, transparansi belum diterapkan dengan baik, dimana pada persyaratan dalam pelayanan hanya terdapat di front office belum terdapat baliho atau papan informasi sehingga

terkadang masyarakat selalu bertanya kembali tentang persyaratan tersebut dan pegawai sudah memberikan kejelasan waktu penyelesaian sesuai dengan SOP akan tetapi sering terjadi penundaan oleh staf biasanya karena berkas yang tercecer oleh karena itu SOP pada Kantor Bapenda Kota Kendari hanya 3 hari menjadi 4 hari atau lebih. *Kedua*, daya tanggap dalam kemampuan merespon dikatakan baik dimana pegawai memberikan pelayanan yang ramah dan selalu menyapa masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan pegawai sudah cepat merespon dalam melayani masyarakat akan tetapi dalam pengurusan berkas terkadang kurang cepat karena banyaknya wajib pajak. *Ketiga*, berkeadilan dalam memberikan pelayanan pegawai sudah berlaku adil dengan cara melayani masyarakat sesuai nomor antrian yang diperoleh masyarakat tetapi pernah terjadi ada masyarakat yang tidak mengambil nomor antrian tetapi tetap di layani. *Keempat*, efektivitas dan efisiensi pegawai sudah disiplin dalam memberikan pelayanan karena pegawai tepat waktu melayani pada saat sesudah jam istirahat dan pegawai harus mampu menjalankan visi-misi dengan cara meningkatkan potensi terutama dalam meningkatkan pelayanan. *Kelima*, akuntabilitas pegawai bertanggungjawab dengan cara menegur dan mengarahkan staf jika terjadi kelalaian tetapi staf tetap mengulangi kelalaian tersebut dan mengenai prosedur atau mekanisme dalam pelayanan pegawai menerapkan prosedur atau mekanisme sesuai SOP yang ada agar tidak terjadi kesalahan serta memberikan prosedur atau mekanisme yang mudah kepada masyarakat.

2. Penerapan *good governance* dalam meningkatkan pelayanan prima pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari mengenai indikator pelayanan prima dapat disimpulkan bahwa: *pertama*, kemampuan dalam pelayanan pegawai mengikuti prosedur yang ada pada Kantor Bapenda Kota Kendari dan semaksimal mungkin meningkatkan kemampuan tetapi terdapat beberapa pegawai masih kurang dalam berkomunikasi dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat kurang mengerti. *Kedua*, pegawai bersikap baik agar masyarakat taat membayar pajak sikap baik ditunjukkan dengan cara selalu tersenyum dan ramah kepada masyarakat. *Ketiga*, pegawai memberikan penampilan baik contohnya penampilan yang rapi, sopan, bersih dan menggunakan id card sehingga memberikan respon positif dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan pegawai tetap maupun tidak tetap menggunakan baju dinas, id card dan bersepatu baik di kantor maupun di lapangan tetapi terkadang pegawai pada saat di lapangan tidak menggunakan sepatu. *Keempat*, pegawai memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk kelancaran dalam pelayanan agar berjalan dengan baik serta mendengarkan kritik

dan saran untuk. *Kelima*, tindakan pegawai berusaha meningkatkan dalam pemberian tindakan dan respon cepat jika ada keluhan masyarakat tetapi pada mewujudkan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan terutama bagian pemberkasan biasanya masih terjadi penundaan.

REFERENSI

- Abarca, R. M. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tangan-Tangan Kabupaten Aceh Barat Daya, 2013–2015.
- Atep Adya Barata. (2003). Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Aucla. (2019). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Perencanaan Jangka Menengah Daerah Kota Makassar. *Ayan*, 8(5), 55.
- Ayuningtyas, D. W. (2020). Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian. *Journal of Administration and International Development*, 1(1), 1–13.
- Daryanto & Ismanto Setyabudi. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics*
- Fandy Tjiptono. (2012). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Governance Terhadap Efektivitas Perencanaan Pembangunan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Kendari. *Rez Publica : Jurnal Administrasi Negara, Politik-Pemerintahan & Hubungan Internasional*, 5(3), 24–37.
<https://doi.org/10.33772/Rzp.V5i3.10351>.
- Haeruddin, K., Tawai, A., & Yusuf, M. (2019). Penerapan Prinsip- Prinsip *Good Governance*.
<https://doi.org/10.52617/jaid.v1i1.223>.
- Ismayanti. (2021). Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. *Ilmu Administrasi Negara*, 6.
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Salemba Empat, Jakarta
- Kretek Kabupaten Bantul Skripsi. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*, Mandar Maju, Bandung.
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642.
<https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Muhammad Elwan, L. O. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho*.
<https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>

-
- Nina Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurimansyah, M., Ariyani, R. M., Selatan, S., & Barat, J. (2020). Implementasi Good Governance. *Jurnal Mahasiswa*, 2(2), 114–127.
- Prayogi, G. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam.
- Sedarmayanti, Dr, 2003, *Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah*, CV
- Shandy, V. M. (2017). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
<http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/4366>
- Sinambella. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo & Adi Suryanto. (2009). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suyetty & Gita Kurniawan. (2005). *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan (BSKP)*. Bogor: Ghalia Indonesia Printing.
- Syara, A. R., & Handayani, J. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRI Kantor Cabang Kendal. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis (KEUNIS)*, 8(2), 135–146.
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima
- Wahyuningsih, L. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan